

# 中共滕州市西岗镇委员会

西发〔2023〕48号

## 中共西岗镇委员会

## 西岗镇人民政府

### 关于开展“激活民情档案、创优满意网格”活动的实施方案

为全面推进社会治理现代化建设，贯彻“枫桥式村（社区）”创建活动要求，提高网格治理运行工作质效，深度落实“枣解决、枣满意”服务群众工作，经研究决定，以网格化管理“摸村情、听民意、解堵点、顺民心”为立足点，充分调动村居两委干部、网格员积极性，在全镇范围内开展“激活民情档案、创优满意网格”活动，具体方案如下：

#### 一、总体要求

以村居（社区）网格为单位开展入户调查活动，村居干部、网格员为主要调查员，调查主要采取入户走访调查为主和电话随访为辅的形式进行，确保村不漏户、户不漏人。各网格巡查中队长要带头入村入户，各村居干部、网格员要户户到，见人见事；对于长期不在家的居民，要采取电话沟通等方式告知入户走访调查工作情况。入户走访时，网格员要收集记录群众诉求，梳理问题并填写相关表格，各网格巡查中队汇总后报镇网格巡查大队。通过开展群众性工作，不断

提升群众的满意度，增强居民的幸福感。

## 二、时间安排

10月25日至12月31日

## 三、工作对象

镇域范围内各村居（社区）网格全体住户和经营业户。

## 四、工作重点

**（一）走访前：定职责：**各网格巡查中队要全面靠上，认真履行领导职责，组织各村居网格分别召开专题会议，压实各村居（社区）网格长“第一责任人”责任。**定内容：**各网格巡查中队要对走访调查人员就宣传内容、走访要求、走访技巧、表格填写等内容进行专题培训，让每一名走访调查人员都熟知调查内容和要求，提高网格运行质效。**定区域：**各村居要以网格为单位划分责任区域，每一片区域要确定一个由村干部、网格员等人组成走访调查小组，确保走访区域全覆盖、无遗漏。

**（二）走访中：****一是要边走边访边宣传。**走访人员要走入街头巷尾，利用晚上、农闲等时间，到广场、到群众家中，或利用居民微信群，与群众拉家常，“摸村情、听民意、解堵点、顺民心”。**二是要边走边访边记录。**入户交流时要形成登记台账。一方面，各走访干部要围绕社会治安、纠纷调解、特殊人群三个方面，深入细致了解群众情况，对群众评价做好详细记录；另一方面，认真听取群众意见建议，现场记录不满意事项及群众反映的各类诉求，以及村庄发展建议等。对于群众提出的问题，能当场答复落实的当场处置；不能当场落实的，全部记录在册，并填写附件1《西岗镇村居网格“激活民情档案、创优满意网格”活动采集问题清单》。**三是要边走边访边引导。**各走访人员要与群众交流、拉家常、倾听意见

的基础上，认真讲解网格化服务管理的重要意义，增进群众感情。**（三）走访后：**要分类汇总各类问题清单（见附件2），包括各类诉求、意见和建议，按照镇级、镇级和镇直部门联动解决，以及镇直部门单独解决的事项，共三大类。要形成问题销号机制，迅速、及时反馈到相关单位部门，限时办理；一时无法解决的，要明确时限，并做好群众的回访解释等工作，尽最大限度争取群众的理解和支持。

## **五、工作步骤**

### **（一）宣传动员阶段（10月20日至10月24日）**

各网格要积极开展宣传动员活动，召开相关动员会议，或利用村居网格广播和居民微信群及时发布开展活动的通知，赢得群众的配合。

### **（二）集中调查阶段（10月25日至11月20日）**

**1、入户调查。**以网格为任务单元，村居支部书记要牵头纳总，以村居干部和网格员为主要调查员入户调查，要在人员、精力等各方面给予支持。调查重点主要涉及社会治安、矛盾纠纷、特殊人群、常住（外来）人口、房屋租赁、消防安全、危房排查、社会保障、社情民意等方面。

**2、情况分类。**可采取调查、收集、分类、交办、督办的方式，推进问题按照行业领域、责任分工整改实施，有针对性推动工作开展，切实有效提高群众满意度。

**3、跟踪问效。**对此次活动情况，特别是职能部门履职情况、网格巡查中队和村居社会治理能力质效情况等实施绩效考核。

### **（三）总结提质阶段（11月21日至12月31日）**

**一是分类汇总。**走访结束后，各网格巡查中队要统筹组织，安排专人汇总梳理各村居网格走访情况，梳理问题，做

好民情档案底数台账。二是合力整改。对于走访中发现的新问题，要即时解决；不能一时解决的，要明确责任部门和责任人，定期调度整改情况，逐一销号；对于需要部门联动解决的，由各分管领导和相关部门协调解决，确保件件有落实、事事有回音。

## **六、工作要求**

**1、提高认识，强化领导。**网格巡查大队负责活动的组织协调和督导，网格巡查中队负责汇总各网格梳理上报民情档案的问题，综合考核组负责审核网格巡查中队汇总的问题。各网格巡查中队、村居网格要充分认识活动的重要性和必要性，从严从实抓好入户走访活动。

**2、严格纪律，注重实效。**各村居（社区）网格要组织两委干部、网格员，主动开展入户走访，认真填报走访资料，确保真走访、真调查。各网格巡查中队、村居网格要及时了解走访情况，梳理走访群众所掌握的问题，认真研究解决问题的措施，明确职责和解决时限，力争解决一个问题，赢得一片满意。

**3、加大督导，严格考核。**镇网格巡查大队要协调综合考核组、督导督查岗对入户走访率等工作开展专项督查，统计入户走访率、问题办结率和回访反馈率。对在抽查中发现的虚报、漏报、编造的，将对相关网格巡查中队主要负责人、网格长、网格员严肃处理，情节严重的将给予党政纪处分。

附件 1:《西岗镇村居网格“激活民情档案、创优满意网格”活动采集问题清单》

附件 2:《西岗镇网格巡查中队民情档案汇总表》

2023 年 10 月 20 日